

La filiera turistica accessibile

Il parte



Catania 04 giugno 2015

Monastero dei Benedettini di San
Nicolò l'Arena

Docente: A.S. Valentina Urso;
Testimonianze: Giuseppe Palermo

Quale tipo di atteggiamento assume l'impresa turistica rispetto al tema dell'accessibilità?

- Diversi sono gli atteggiamenti adottati dalle imprese turistiche legate a quattro ordini di fattori:
 - Livello di accessibilità che si intende perseguire a partire da quello di partenza
 - Disponibilità all'investimento e di spese su costi specifici da affrontare per adeguarsi a standard sempre più orientati all'accessibilità
 - Livello di domanda reale e/o percepita
 - Numero di fornitori da coinvolgere per garantire un servizio accessibile (o un sistema di servizi)

Tecnicamente si parla di

La piramide dell'accessibilità

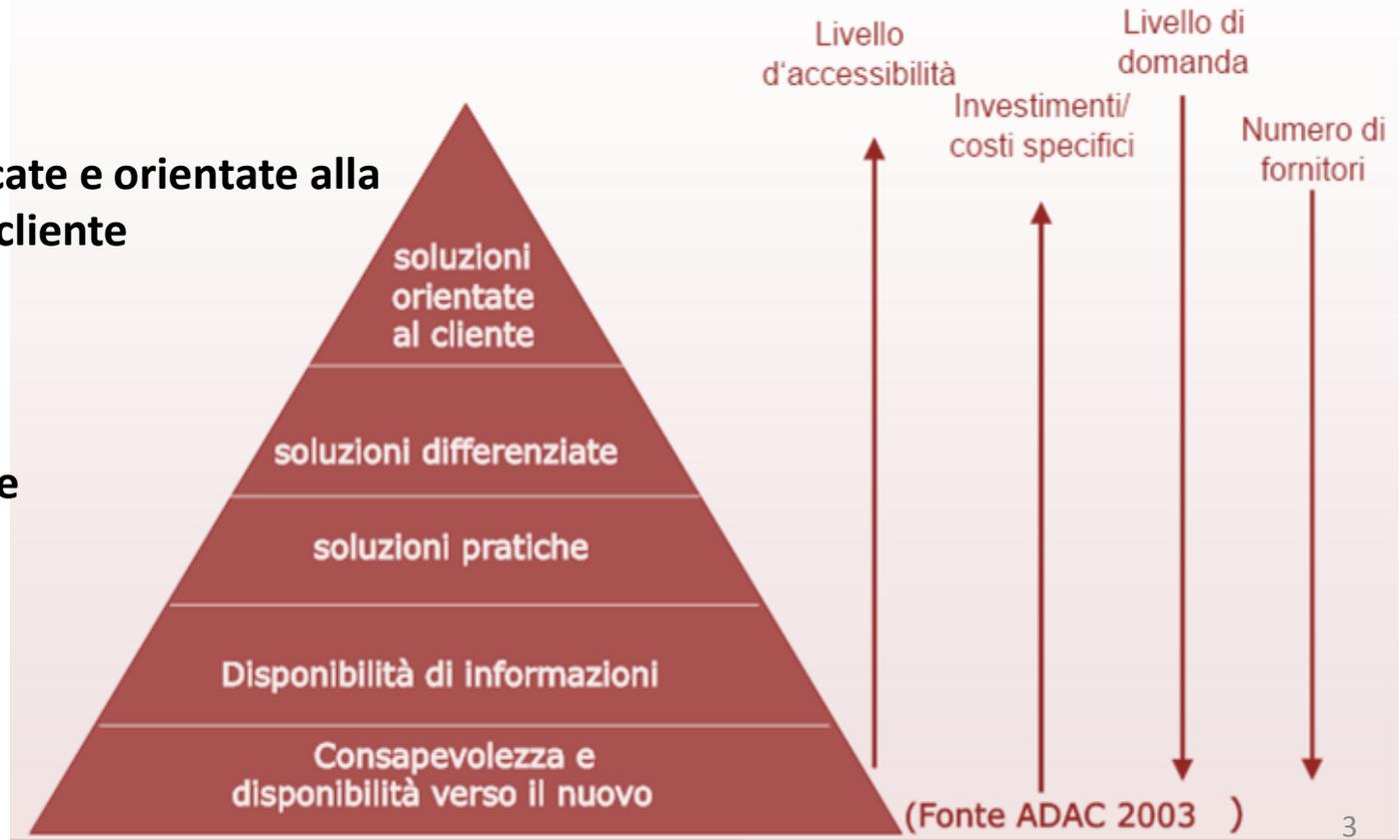
soluzioni diversificate e orientate alla soddisfazione del cliente



soluzioni pratiche e diversificate sulle diverse esigenze



soluzioni minime



Nasce il manifesto per la promozione del turismo accessibile

Il ministero del Turismo grazie al prezioso lavoro della Commissione per la promozione e il sostegno del Turismo Accessibile, ha promosso nel 2009 insieme all'ANCI un **Manifesto per la promozione del turismo accessibile**

Si tratta di una carta che promuove l'accessibilità in 10 punti.

MANIFESTO PER LA PROMOZIONE DEL TURISMO ACCESSIBILE

*In attuazione dell'art 30 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità
ratificata con Legge n. 18 del 24/2/09*

- 1. La persona nella sua accezione più completa, con i suoi specifici bisogni derivanti da condizioni personali e di salute (ad esempio: disabilità motorie, sensoriali, intellettive, intolleranze alimentari, ecc.) è un cittadino ed un cliente che ha diritto a fruire dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia, ricevendo servizi adeguati e commisurati a un giusto rapporto qualità prezzo.
- 2. L'accessibilità comporta il coinvolgimento di tutta la filiera turistica a livello nazionale e locale, a partire da:
a. il sistema dei trasporti; b. la ricettività; c. la ristorazione; d. la cultura, il tempo libero e lo sport

- 3. L'accessibilità dei luoghi non deve determinare la scelta della vacanza: si deve poter scegliere una meta o struttura turistica perché piace e non perché essa è l'unica accessibile.
- 4. È necessario pensare l'accessibilità come accesso alle esperienze di vita, ovvero andare oltre il concetto dello "standard" valorizzando invece la centralità della persona/cliente con bisogni specifici.
- 5. L'informazione sull'accessibilità non può ridursi a un simbolo, ma deve essere oggettiva, dettagliata e garantita, onde permettere a ogni persona di valutare in modo autonomo e certo quali strutture e servizi turistici sono in grado di soddisfare le sue specifiche esigenze.

- 6. E' necessario promuovere una comunicazione positiva, che eviti l'uso di termini discriminanti. Essa va diffusa in formati fruibili per tutti, e attraverso tutti i canali informativi e promozionali del mondo turistico.
- 7. Poiché l'accessibilità riguarda non solo aspetti strutturali e infrastrutturali, ma anche i servizi offerti ai turisti, occorre promuovere la qualità dell'accoglienza per tutti, ovvero incentivare un cambiamento culturale che generi profondi mutamenti dei modelli organizzativi e gestionali, ancora prima che strutturali.
- 8. E' necessario incentivare la formazione delle competenze e delle professionalità, basata sui principi dello Universal Design e che coinvolga tutta la filiera delle figure professionali turistiche e tecniche: manager, impiegati, aziende, imprese pubbliche e private.

Occorre inoltre aggiornare i programmi di studio degli Istituti per il Turismo, Tecnici, Universitari, dei Master e dei Centri Accademici a tutti i livelli.

- 9. Le Autonomie Locali, ognuna per le proprie competenze e vocazioni, hanno il compito di implementare l'accessibilità urbana, degli edifici pubblici e dei trasporti locali, pianificando inoltre periodiche azioni di verifica e di promozione delle proposte turistiche per tutti.
- 10. Per realizzare e promuovere il turismo accessibile in una logica di sistema si auspica la fattiva collaborazione tra gli Operatori turistici, le Autonomie Locali, gli Enti Pubblici, le Associazioni delle persone con disabilità e le Organizzazioni del turismo sociale. I principi ispiratori del Manifesto sono approfonditi nel documento "Istruzioni per l'uso del Manifesto per la Promozione del Turismo Accessibile".

Quarta sezione di lavoro

Riprendiamo i punti della nostra esercitazione di stamattina e continuiamo a socializzare i punti relativi alle parti su **luogo e tipologia di permanenza (vitto e alloggio), Itinerari e visite.**

In base a cosa sceglie il turista disabile

1. Ricettività (82%)
2. Mobilità interna (76%)
3. Arrivi/Partenze (74%)
4. Escursioni (71%)
5. Organizzazione del viaggio (71%)
6. Attività culturali (62%)
7. Arrivo/Familiarità (61%)
8. Servizi nella località (58%)
9. Assistenza sanitaria (52%)
10. Catering (51%)
11. Shopping (37%)
12. Sport (19%)

(Fonte ADAC 2003)

Modalità di accoglienza in struttura: questioni pratiche relative al vitto, alloggio e alla permanenza di un turista con esigenze speciali.

Dal confronto tra le reali esigenze delle persone con bisogni specifici e le condizioni dell'offerta attuale, nasce la necessità di analizzare ogni punto della catena dei servizi turistici facendo riferimento a quelli che sono i deficit dell'offerta, evidenziando le modalità per renderli accessibili.

Accommodation

Le caratteristiche di accessibilità dei servizi ricettivi rappresentano uno dei principali criteri di scelta di una destinazione; risulta però difficile trovare strutture che rispondano completamente alle proprie esigenze, nonostante la presenza nelle legislazioni nazionali di specifiche indicazioni normative e dimensionali.

Punti di difficoltà tipici da superare: accesso in struttura, reception, bagni

L'ingresso



La Reception



Il bagno



Ristorazione

Le strutture ristorative presentano generalmente un livello di accessibilità maggiore delle strutture ricettive.

Il Decreto Ministeriale 236/89 sancisce dei criteri di accessibilità anche per i servizi ristorativi. La banca dati Italia per tutti contiene rilevazioni riguardo all'accessibilità di tali strutture

Nell'ambito della ristorazione non va trascurato quell'aspetto dell'accessibilità legato a persone con difficoltà di salute, sottoposte ad un regime di dieta particolare o con gravi intolleranze, allergie e patologie alimentari, per cui è necessaria una formazione ed una preparazione accurata.

Attività culturali

Le attività culturali, pur rappresentando un elemento di forte attrazione per la scelta della destinazione della vacanza, sono uno dei punti più critici della catena turistica per le persone con esigenze specifiche.

Ciò è dovuto principalmente al fatto che tali attività sono collocate all'interno di strutture storiche, con scarse caratteristiche di accessibilità.

- Però, oltre alla possibilità di inserire strutture provvisorie che permettano l'accessibilità fisica alle strutture, possono essere utilizzati sistemi per facilitare l'orientamento e la fruizione, come audio-guide, guide stampate in macrocaratteri, modelli in scala ridotta che costituiscono anche un mezzo tattile di conoscenza del luogo. Inoltre, per i siti che si trovano in zone difficili da raggiungere, come grotte o scavi archeologici, sarebbe opportuno predisporre delle apparecchiature che permettano la fruizione differita del bene culturale, come ad esempio l'utilizzo video e immagini del sito, da vedere in un luogo facilmente fruibile.

Attività sportive

Le attività sportive influenzano fortemente la scelta di una destinazione, anche se almeno la metà dei turisti con esigenze specifiche esclude la possibilità di effettuare tali attività, perché spesso vi sono barriere difficilmente superabili.

Si pensi ad esempio all'accesso alle piscine o al mare, senza un sistema adeguato per persone con disabilità fisiche o ancora a quelle non udenti o non vedenti, che vogliono praticare uno sport che necessita una preparazione tecnica e strumentale adeguata.

Shopping

Lo shopping è un'attività che viene agevolata soprattutto nelle grandi strutture commerciali, che presentano infatti notevoli accorgimenti per permetterne un'agevole fruizione da parte delle persone disabili.



Quinta sezione di lavoro

Adesso toccheremo una delle altre “note dolenti” legate all’accessibilità **Sistema di trasporti e modalità di spostamento.**

Quanto e come hanno inciso nella programmazione del vostro viaggio?

Il sistema dei trasporti e modalità di spostamento.

L'accessibilità dei mezzi di trasporto da e per la località turistica e dei mezzi di trasporto che permettono al turista di spostarsi all'interno della destinazione prescelta costituisce un fattore importante per la scelta della meta turistica. I mezzi di trasporto che generalmente risultano più inaccessibili sono:

- treni,
- taxi
- trasporti pubblici come bus, tram, metropolitana,
- aereo
- traghetti

...

TRASPORTI

Rappresentano il tessuto connettivo del viaggio; va fatta una distinzione fra trasporti per raggiungere la destinazione turistica (aerei, navi, bus, treni) e mezzi in loco.

Trasporto marittimo/lacuale: per quanto riguarda il trasporto marittimo

sono già state adottate norme di accessibilità per i clienti con esigenze speciali: ad esempio le compagnie quali Corsica e Sardinia ferries, Grandi navi veloci, Moby lines, Tirrenia e Snav hanno adeguato i loro mezzi al fine di poter trasportare e ospitare clienti con disabilità.

Trasporto aereo: da tempo le compagnie aeree e le strutture aeroportuali hanno sviluppato un livello di accessibilità accettabile; i problemi consistono più nelle procedure e nelle richieste di documentazione medica da parte di alcune compagnie aeree piuttosto che nell'impossibilità di erogazione dei servizi. L'accoglienza a bordo di persone disabili (nello specifico di persone con ridotta mobilità) è regolata in base a protocolli internazionali, nonché a procedure interne alle compagnie.

Per quanto riguarda la prenotazione aerea il passeggero è obbligato a segnalare all'agenzia o alla compagnia aerea la propria presenza a bordo, la tipologia di ridotta mobilità e l'eventuale assistenza necessaria. Ciò è fondamentale per predisporre l'accoglienza e l'assistenza per le operazioni di imbarco e sbarco dagli aeromobili, nonché la sosta all'interno dell'aeroporto di partenza, di coincidenza e di arrivo. Può essere richiesta la presenza di un accompagnatore per i clienti che non sono in grado di provvedere alle proprie esigenze personali, per i soggetti in particolari condizioni di salute e per i sordociechi.

TRASPORTI

Trasporto stradale: risulta molto problematico in quanto la maggior parte dei pullman turistici e di linea non è attrezzata per il trasporto delle persone disabili su sedia a ruota. Limitato è il numero di mezzi pubblici su strada che si possano ritenere accessibili, ma non è da escludere che lo sviluppo di questa branca di turismo porti anche un miglioramento di queste condizioni.

Trasporto ferroviario: l'accessibilità dei servizi ferroviari, e la relativa assistenza, dipendono ancora dalla situazione delle singole stazioni, delle tratte e dei convogli. Ad esempio, Trenitalia ha creato dei centri di assistenza per clienti con disabilità: questi centri assistenza si attivano su richiesta del cliente disabile offrendo informazioni, prenotazioni, assistenza in stazione e nella salita e discesa dal treno.

Sono stati attivati anche dei servizi a pagamento: per i treni Eurostar è possibile usufruire del servizio di trasporto dalle stazioni al domicilio e viceversa e di consegna del biglietto a domicilio.

E' inoltre disponibile la Carta blu: una tessera nominativa valida 5 anni riservata ai clienti disabili residenti in Italia con indennità di accompagnamento che consente l'acquisto di un biglietto ordinario valido per due persone.

È molto importante per i viaggiatori con esigenze specifiche, in particolare per le persone cieche o ipovedenti, che sia il punto di partenza che quello di arrivo dispongano di un sistema di orientamento. Le mappe tattili o i sistemi di guida a terra negli aeroporti e stazioni sono infatti molto utili per l'orientamento delle persone con problemi alla vista, poiché garantiscono loro una certa indipendenza nella mobilità.

Si pensi inoltre a tutto ciò che ruota intorno al sistema di prenotazione dei viaggi:

- Operazioni di imbarco
- Emissione di biglietti
- Gestione di viaggi con una durata prolungata
- Cambio mezzi di trasporto e coincidenze
- Permanenza prolungata presso stazioni, aeroporti, fermate autobus, moli...

- La eventuale presenza di mezzi accessibili che permettano la mobilità interna alla località turistica dovrebbe essere maggiormente pubblicizzata.
- Allo stesso modo dove essere dato maggiore risalto ai sistemi di orientamento presso le stazioni e i luoghi di snodo.

Il punto più critico del sistema dei trasporti

A parte le condizioni viarie delle nostre autostrade siciliane mal collegate e mal funzionanti (es. A19 in questi ultimi mesi), il nodo più critico è dettato da:

- Nessuna informazione su linee, orari e stazioni accessibili
- Il sistema di mobilità interno delle grandi città spesso oltre ad essere deficitario, è anche inaccessibile (es. metropolitane o accesso ad autobus)
- Il tessuto urbano con le sue vie e i suoi punti di ritrovo culturali spesso è inadatto alle persone con esigenze speciali.

Sesta sezione di lavoro

In quest'ultima sezione di lavoro affronteremo il tema delle **barriere architettoniche: quale tipo di abbattimento?**

Lo sperimentiamo attraverso un'esercitazione finale.